

## Kam nás tie trendy vedú alebo ako sa dnes robí servis rolieb značky PistenBully

V posledných desiatich rokoch došlo k dramatickej zmene v spôsobe, akým sa organizuje servis rolieb značky PistenBully. Dôvod? Došlo k technologickému skoku. Obraz servisného mechanika, ktorý udiera kladivom do železa, už zmizol kdesi v hmle dávnych spomienok. Dnes sa ťažisko práce servisného mechanika posunulo do oblastí nových technológií. Bez originálnych diagnostických nástrojov, znalostí špeciálnych pracovných postupov a softvérov, bez aspoň základných znalostí technickej nemčiny alebo angličtiny sa dnes už rolby opravovať nedajú. A ako sa zmenili stroje, tak sa zmenili aj

potreby ich prevádzkovateľov. Každá motohodina, počas ktorej môže stroj pracovať, začala byť dôležitá.

A ako sa tieto zmeny prejavili v servisnej praxi?

Mechanici sa začali špecializovať na rôzne technické oblasti, boli im pridelené konkrétne stroje, za funkčnosť a správu ktorých sú osobne zodpovední. A čo je úplne podstatné – majitelia strojov prijali program realizácie posezónneho servisu. Výsledkom je prudký pokles náhlych porúch strojov v priebehu zimnej sezóny, zníženie nákladov a v akútnych prípadoch skrátenie času realizácie servisných prác. Nový vývojový trend sa prejavil predovšetkým v Česku a Poľsku. S aprílovým vstupom spoločnosti TopKarMoto na slovenský trh je však nepochybné, že sa rovnakej vývojovej dynamiky dočkajú aj tunajší prevádzkovatelia horských pásových vozidiel značky PistenBully.

## Ako k tej zmene došlo

Pred dvadsiatimi rokmi to bolo pomerne jednoduché. Rolieb bolo na trhu málo

a ich servis spočíval hlavne vo výmene súčiastok podvozkov, v údržbe motorov a odstraňovaní mechanických porúch prevodoviek. Takéto práce ľahko zvládol zaškolený mechanik s bežnou súpravou náradia a papierovým katalógom náhradných dielov. Jeden servisný mechanik bol schopný zabezpečiť servis pre približne 50 strojov.

Po roku 2000 sa však situácia na horách začala výrazne a hlavne závažne rýchlo meniť. Odštartoval prudký vzostup výstavby a obnovy lyžiarskych areálov. Firmy začali vo veľkom investovať do výstavby lanoviek a do umelého zasnežovania. A spolu s tým, ako sa menili nároky na úpravu lyžiarskych



svahov a bežeckých tratí, menili sa aj nároky na snežné rolby. Zrazu ich bolo potrebných oveľa viac, často o stovky kusov. A nielen to, museli byť silnejšie, multifunkčné, sofistikovanejšie a odolnejšie. Začalo sa ukazovať, že klasická servisná schéma už stačiť nebude.

## Ako sme pochopili, že musíme niečo zásadné zmeniť

V TopKarMoto má riadenie servisného oddelenia na starosti Honza Kosek. Pred rokom 2000 pracoval v rokmi preverenej a zabehutej organizačnej schéme. Bol v centre všetkej komunikácie smerujúcej od klientov k servisným mechanikom a opačne. Organizoval havarijnú i plánovanú servisnú zásahu, riešil objednávky náhradných dielov, poskytoval telefonicke poradenstvo, koordinoval pracovné postupy. Postupom času sa stávalo, že

Honza mal aj viac ako sto telefonátov za deň. Systém prestával efektívne fungovať a Honza bol iba kúsok od zrušenia. Najskôr sme si mysleli, že situáciu zlepšime drobnou zmenou v oblasti kompetencií. Potom sme sa nad tým zamysleli hlbšie a zistili sme, že musíme toho vyriešiť oveľa viac.

Problém nespočíval len v počte opráv, ktoré bolo potrebné realizovať, ale aj v ich náročnosti a naliehavosti. Ukázalo sa, že hlavný problém je v tom, že stroje neprechádzajú preventívnou a priebežnou údržbou. Približne k 80 % havarijných situácií totiž dochádzalo vždy v prvých dvoch mesiacoch zimnej sezóny. Inými slovami – dochádzalo k nim po letnej odstávke strojov. Práve to nám spôsobovalo toľko organizačných starostí a klientom toľko frustrujúcich zážitkov, negatívnych emócií a zbytočných finančných strát.

Položili sme si zásadné otázky: „Prečo majitelia strojov toľko riskujú, prečo nechávajú stroje jazdiť bez preventívnej údržby tak dlho, kým sa im

stroj uprostred svahu nepokazí? Je problém u nich alebo u nás?“ A vtedy, pred desiatimi rokmi, nám to došlo. Veľkou mierou za to môže naša pasivita. Veď my vlastne obsluhujeme len tých klientov, ktorí nám sami zavolajú. A oni volajú len vtedy, keď sa stane niečo zlé. A navyše – veď my sa nestaráme o všetky stroje, ale len o tie pokazené. My vlastne nemáme program riadenej priebežnej údržby strojov! A práve takéto pochopenie situácie nás pred desiatimi rokmi prinútilo urobiť zásadné zmeny.

Vytvorili sme preto program aktívneho posezónneho servisu. V ňom každý rok predkladáme majiteľom strojov cenovo extrémne výhodnú ponuku realizácie posezónneho servisu, pričom kľúčovou podmienkou tohto programu je, že posezónna údržba strojov bude prebiehať v období od apríla do septembra. Služba

je poskytovaná v dvoch fázach. V tej prvej vykoná servisný mechanik diagnostiku stroja, vymení prevádzkové kvapaliny a vytvorí zoznam technických nedostatkov a rizík. Na základe tohto zoznamu je potom majiteľovi stroja predložená cenová ponuka. V druhej fáze sa realizujú opravy, pre ktoré sa klient rozhodol. Ale to nebolo všetko. Vytvorili sme tiež program servisných portfólií. Cieľom tohto programu bolo zabezpečiť, aby bol za aktívnu komunikáciu s klientom a za funkčnosť strojov osobne zodpovedný konkrétny človek. Každý servisný mechanik preto získal svoje vlastné portfólio klientov a strojov, o ktoré sa stará a za ktoré je tiež osobne zodpovedný.

## A ono to skutočne začalo fungovať

Keď sme tento program pred desiatimi rokmi spúšťali, vôbec sme si neboli istí, ako bude prijatý. Bolo to niečo úplne nové. Neboli na to zvyknutí ani klienti, ani servisní mechanici. Avšak, ako sa vzápätí ukázalo, trafili sme do čierneho, teda presne do potrieb našich klientov. Už počas prvej sezóny sa do programu zapojilo približne 30 % majiteľov strojov značky PistenBully. A teraz, po desiatich rokoch fungovania programu, prechádza pravidelnou posezónnou údržbou viac ako 70 % strojov.

Aké to má dôsledky? Počet havárií v prvých dvoch mesiacoch zimnej sezóny poklesol o 85 %, počet vysoko nákladových havárií o 75 %. Cena priemerných nákladov na jednotlivé opravy klesla o 27 %, priemerná reakčná doba sa v sezónnej špičke skrátila o 8 hodín. A že odpadli veľké stresy na oboch stranách a straty spôsobené prestojmi strojov, nie je asi potrebné osobitne zdôrazňovať.

Navyše, keď sa servisní mechanici začali aktívne starať o klientov a stroje zo svojho portfólia, viedlo to k ďalším nečakaným pozitívnym dôsledkom. Keď začali svojim známym zákazníkom volať, pýtať sa na ich potreby a ponúkať im svoju pomoc, nevymieňali si iba informácie. Vedľajším efektom bolo to, že medzi nimi

začala vznikať skutočná vzájomná dôvera a priateľstvo, čo zásadne uľahčilo komunikáciu a organizáciu servisných prác. Tak vlastne vznikol aj Fanklub priateľov horských strojov – [www.tkmfanklub.cz](http://www.tkmfanklub.cz). Každý rok v ňom okrem iného vyhlasujeme súťaž o najobľúbenejšieho servisného mechanika.

A tak sa to stalo. Čo kedysi bolo úzkym hrdlom a nočnou morou, to nás priviedlo na úplne novú profesijnú a výkonnostnú úroveň. Dokázali sme sa prispôsobiť a včas zachytiť vývojový trend.

## Aká je aktuálna situácia?

V súčasnom období má spoločnosť TopKarMoto k dispozícii jedenásť plne vybavených veľkých servisných vozidiel a tri ďalšie menšie záložné. V každom vozidle je rad diagnostických a meracích prístrojov, softvér na nastavenie strojov, súpravy špeciálneho náradia, ventily a, samozrejme, aj všetky potrebné dokumenty. Počet servisných mechanikov sa rozrástol na sedemnaásť. Popritom zaisťujú podporu aj traja servisní referenti a ďalšie administratívne sily. Staráme sa o približne 1 300 snežných pásových vozidiel v troch krajinách. V prípade potreby môžeme na servisné zásahy poslať špecialistov na motory, hydrauliku, elektriku či softvér. Obchodnú a servisnú činnosť vykonávame prostredníctvom vysoko funkčného CRM systému. Kolobeh objednávania a doručovania náhradných dielov udržu-

jeme v chode s pomocou čiarových kódov. Staršie typy strojov, ako sú PB 240D a prvé PB 300, boli nahradené strojmi s elektronicky riadenými motormi, SCR katalyzátormi, rôznymi špeciálnymi filtrami a snímačmi. Aktuálne sú v predaji tieto typové rady strojov: PistenBully 600, PistenBully 400, PistenBully 100 – tieto stroje sú určené na úpravu bežeckých tratí. Nástup satelitnej technológie priniesol zásadný technologický pokrok aj v spôsobe, akým sa v lyžiarskych areáloch riadi využívanie snežných rolieb. Naším klientom tak pomáhame s inštaláciou a prevádzkovaním SNOWsatu.

## Horské stroje značky Reform

Predaj a servis rolieb značky PistenBully spájame s predajom rakúskych horských strojov značky Reform. Je to logické.

V lyžiarskych areáloch je v zime aj v lete potrebné urobiť veľa práce, ktorú môžu zvládnuť len špecializované stroje. Každý šiesty predaný Reform pracuje v lyžiarskych strediskách. Využíva sa tu najmä pri sekaní porastov, odpratávaní snehu, pri zimnej i letnej údržbe ciest, na prevoz rôznych druhov materiálu. Spojenie značiek PistenBully a Reform je praktické. Táto kombinácia znižuje náklady na servis a uľahčuje prevádzku.

O aktuálnych trendoch vám porozpráva Pavel Lipenský, konateľ spoločnosti TopKarMoto

